

Anexo No. 16 Anexos a la Minuta del Contrato

El presente anexo contiene los documentos relacionados como Anexos a la Minuta del Contrato de Concesión a suscribir, así:

- (i) Anexo Técnico de Inversiones.
- (ii) Cronograma de Inversiones.
- (iii) Matriz de riesgos
- (iv) Anexo de Calidad.
- (v) Modelo de Reporte de Información.

Nota: Los anexos aquí relacionados serán de uso durante la ejecución del Contrato de Concesión, por lo que se presentan para conocimiento y revisión por parte de los interesados, sin que constituyan formatos de diligenciamiento para la presentación de la propuesta.

ANEXO TÉCNICO DE INVERSIONES

ANEXO TÉCNICO DE INVERSIONES

Este Anexo Técnico detalla el alcance de las inversiones a realizar en el marco del Contrato de Concesión No. XXX de 2016 del Hotel Las Heliconias.

Es necesario precisar que en las condiciones técnicas exigibles, adicional al listado que a continuación se relaciona, se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones:

- Las actividades y cantidades señaladas en el presente anexo corresponden al alcance mínimo de las inversiones requeridas en el Hotel Las Heliconias bajo las condiciones de calidad y servicio requeridas.
- El Concesionario podrá, en virtud de su expertise y con el propósito de maximizar el beneficio a obtener para el Hotel, alterar la configuración de las decoraciones en el mismo; sin embargo, deberá procurar emplear mobiliarios, maquinaria y equipo de primera calidad.
- Las inversiones a realizar en el proyecto de concesión del Hotel Las Heliconias contemplan los costos de transporte, instalación y los demás rubros necesarios para el uso del activo en la operación del Hotel.
- Cualquier modificación requerida a las inversiones relacionadas en el presente anexo, deberá ser autorizada por FONTUR, previa justificación por parte del Concesionario de los cambios a realizar.
- La madera que deberá ser utilizada para los artículos de las habitaciones será cedro y granadillo.

Las Inversiones a realizar en el Hotel Las Heliconias están divididas en dos categorías:

- **INVERSIONES:** Son inversiones con el objetivo de ejecutar las actividades necesarias para la dotación, reparaciones, reposiciones y adecuaciones requeridas para la administración y operación del Hotel. Esta actividad comprende la adquisición de activos fijos.
- **EXPANSIÓN DE HABITACIONES:** Construcción de Habitaciones nuevas sobre la huella constructiva existente, subdividiendo algunas habitaciones.

Los activos del Hotel se dividen en dos categorías:

- **ACTIVOS FIJOS:** Entiéndase como el conjunto de activos como maquinaria y equipo requerido para la adecuada operación del Hotel, así como los activos de reposición periódica, como por ejemplo: camas, colchones, televisores, sillas, mesas, lavadoras, arte decorativa, poltronas, sofás, mesas de centro y decorativas, nocheros, entre otros, que serán requeridos para la adecuaciones de las nuevas habitaciones que serán construidas a fin de ampliar la capacidad del Hotel, sobre los cuales el Concesionario se hace

responsable de mantener, inventariar mensualmente, y sobre los cuales podrán realizarse reparaciones y reposiciones con cargo a la Cuenta Inversiones. Así mismo, este grupo de activos comprende todos los activos que harán parte de la "reversión" al final del proyecto. Es obligación del Concesionario mantener estos activos en óptimo estado, y garantizar que su eventual reposición se realice por un activo de similar o mejor calidad.

- **ACTIVOS DE OPERACION:** Entiéndase como el conjunto de activos utilizados para la operación rutinaria del Hotel, como por ejemplo: lencería, mantelería, cubertería, platería, loza, cristalería, utensilios de cocina, utensilios de bar, envases, empaques, canastas y uniformes, entre otros, los cuáles serán reemplazados y asumidos por el Concesionario a su discreción, con cargo a los recursos de la explotación económica del proyecto.

A continuación se relacionan las inversiones requeridas para la adecuada operación del Hotel Las Heliconias:

1. INVERSIONES PARA ADECUACIÓN DEL HOTEL

Las inversiones mínimas a realizar por el concesionario en los bienes entregados Concesión, con las siguientes unidades de medida, según el caso:

UNIDADES DE MEDIDA	
Und	Unidad
Kg	Kilogramo
Mts	Metros
M2	Metros Cuadrados
M3	Metros Cúbicos
ML	Metros Lineales
GL	Global

1.1 Reparación del aire acondicionado del Centro de Convenciones Las Heliconias:

Comprende los materiales, mano de obra, transporte y demás procesos requeridos para la reparación del aire acondicionado del Centro de Convenciones del Hotel, con las siguientes características mínimas requeridas:

ITEM	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD
1	Compresor Scroll 12 TR Copeland ZR144KC-TF5-523 220V 3PH 60 HZ	Und	2
2	Filtro secador línea líquido roscable 5/8" DML-305 Danfoss	Und	2
3	Refrigerante Freon R-22 X 30 Lbs Marca Dupont	Kg	19
4	Refrigerante R-141 X 30 Lbs (13.6 KG)	Kg	3

5	Tubería de Cobre flexible 7/8" Tipo ACR	Mts	1
6	Tubería de Cobre flexible 3/4" Tipo ACR	Mts	1
7	Tubería de Cobre rígida Tipo K 1-1/8"	Mts	1
8	Válvula de Bronce con gusanillo 1/4"	Und	1
9	Control de Alta 125 PSI	Und	2
10	Control de baja presión SLP 25-80 PSI	Und	2
11	Mano de Obra por instalación		2
12	Transporte de materiales a Quimbaya suministro de insumos, soldadura, equipo oxicorte y nitrógeno		1

1.2 Instalación de acometida de agua potable:

Comprende la instalación de la acometida de agua potable para el Hotel, para contar con la conexión del servicio de acueducto, así como los materiales, mano de obra, accesorios y suministro de tubería, con las siguientes características mínimas requeridas:

ITEM	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD
1	Instalación acometida agua potable: derecho conexión servicio de acueducto.	GL	1
2	Instalación acometida agua potable: materiales	GL	1
3	Instalación acometida agua potable: Mano de obra y suministro de tubería accesorios	GL	1

1.3 Mantenimiento del techo de las habitaciones (guaduas, chingles, tejas):

Comprende los materiales y cantidades de obra requeridos para la reparación y mantenimiento de los techos de los espacios que se relacionan a continuación, con las siguientes características mínimas requeridas:

ITEM	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD
1	Mantenimiento Techo - Modulo Habitaciones 100	M2	114
2	Mantenimiento Techo - Modulo Habitaciones 200	M2	132
3	Mantenimiento Techo - Modulo Habitaciones 300	M2	195
4	Mantenimiento Techo - Modulo Habitaciones 500	M2	59
5	Mantenimiento Techo - Centro de Convenciones Cacique Quimbaya	M2	21

1.4 Reparación de madera (chambranas, columnas, zócalos, calados, puertas, madera de los entrepisos y fachadas del segundo piso):

Comprende la reparación o el cambio dependiendo del estado de las piezas de las chambranas, columnas, zócalos, calados, puertas, madera de los entrepisos y las fachadas del segundo piso, así como los materiales y mano de obra requeridos, con las siguientes características mínimas requeridas:

A. Pintura de Aceite en Puertas y Ventanas:

ITEM	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD
1	Puertas doble hoja	Und	91
2	Puertas una hoja	Und	63
3	Ventanas grandes	Und	94
4	Ventanas redondas	Und	43
5	Ventanas medianas	Und	23
6	Ventanas caladas	Und	5
7	Ventana calada cocina restaurante	Und	2
8	Ventana mediana restaurante	Und	2
9	Ventana grande restaurante	Und	2
10	Ventanal de 5 metros restaurante	Und	1

B. Cambio de Zócalo, Columnas y Espejos:

ITEM	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD
1	Cambio de zócalo hab. 316, 303, 408, 111, 112, 109, 110, 103, 104, 101, 102, 201, 204, 206, 207, 208, 704, 702, 703, 715, 714, 712, 711, 705, garita, oficina Decameron explorer, baños administración. La fonda	ML	235
2	Reparar cielo raso y techo del alero del segundo (700) piso frente a las habitaciones 715 y 716	ML	25
3	Cambio de columna del pasillo del salón Cacique Quimbaya	Und	19
4	Maderas de los entresijos	ML	130
5	Cambio de columna del pasillo del Centro de Convenciones Heliconias	ML	28

C. Pintura de aceite en chambranas de los pasillos:

ITEM	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN	UNIDAD	CANTIDAD
1	Chambranas frente a la finca	Módulo U	ML	49,1
2	Chambranas frente a la piscina	Módulo U	ML	14
3	Chambranas frente a la habitación 319	Módulo U	ML	27,9
4	Chambranas frente al vivero	Módulo U	ML	16,4
5	Chambranas frente a la habitación	501	ML	54,8
6	Chambranas escalera	501	ML	9,5
7	Chambranas frente a la habitación	502	ML	54,8
8	Chambranas escalera	502	ML	9,5
9	Chambranas frente a la habitación	503	ML	54,8
10	Chambranas escalera	503	ML	9,5

11	Chambranas frente a la habitación	504	ML	54,8
12	Chambranas escalera	504	ML	9,5
13	Chambranas frente a la habitación	505	ML	54,8
14	Chambranas escalera	505	ML	9,5
15	Chambranas frente a las habitaciones	401-402	ML	35,8
16	Chambranas frente a las habitaciones	407-408	ML	39,5
17	Chambranas frente a las habitaciones	111-112	ML	36,5
18	Chambranas	Módulo L	ML	52,4
19	Chambranas escaleras lado	Habitación 701	ML	9,5
20	Chambranas segundo piso	Módulo doble U	ML	210,5
21	Chambranas escaleras lado	Habitación 719	ML	9,5
22	Columnas de madera	Pasillos	ML	308
23	Pintura de zócalos	áreas	ML	804
24	Fabricar e instalar los calados de las chambranas	Pasillos y balcones	ML	1140

1.5 Hornillas de Inducción en el restaurante principal La Hacienda:

Comprende la instalación de mínimo 8 hornillas de inducción para la estufa e instalación requerida, los cuales se requieren que sean en vidrio.

1.6 Máquina lavadora de 125lbs:

Comprende la adquisición de una maquina lavadora con capacidad de carga mínima de 125 lb americanas.

1.7 Adquisición de un Vehículo Moto carguero:

Comprende la adquisición de un vehículo moto carguero que permita el adecuado transporte de carga mínima de 450 Kg para transportar objetos pesados y materiales, entre otros, Características mínimas requeridas: Marca: Akatel, Referencia AK 200W Carguero.

1.8 Impermeabilización de la cubierta del Centro de Convenciones Las Heliconias:

Comprende la instalación de Faenas, obras provisorias y reparación del Techo del Centro de Convenciones, con las siguientes características mínimas requeridas:

ITEM	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD
1. INSTALACION DE FAENAS Y OBRAS PROVISORIAS			
1	Desmonte de teja de barro existente, incluye andamios, líneas de vida, escaleras rampa de descargue	M2	2295
2	Demolición cielo raso en madera deteriorado, se asume un 30% del área del techo	M2	688,5

3	Retiro del manto existente deteriorado	M2	688,5
REPARACION DE TECHO			
4	Suministro e instalación base techo, tipo tabilla machimbre en pino, 30% del área del techo	M2	688,5
5	Lamina asfáltica HIPER MOSTERPLAS 4kg sobre EMUFA I	M2	2295
6	Instalación teja existente desmontada	M2	1606,5
7	Suministro e instalación teja de reemplazo similar a la existente, material se segunda para conservar homogeneidad del acabado	M2	688,5
8	Encorizado de teja	ML	214
9	Retiro escombros	VJ	12
10	Aseo final	GL	1

1.9 Refuerzo estructural de las habitaciones 111 y 112:

Comprende las obras que se deben realizar en las Cabañas 111 y 112, con las siguientes características mínimas requeridas:

ITEM	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD
1. PRELIMINARES			
1.1	Localización y replanteo a mano ML/M2	M2	290
1.2	Cerramiento en fibra H=2.1	ML	72
1.3	Excavación a mano sin retiro	M3	70
1.4	Apuntalamiento total	M2	290
1.5	Demolición andenes	M2	40
1.6	Retiro de material sobrante	M3	45
2. CIMENTACIÓN			
2.1	Excavación en conglomerado seco	M3	30
2.2	Concreto 1:3:6 (solado de limpieza)	M3	2
2.3	Daos en concreto	M3	16
2.4	Pilotes D=0.40 M	ML	64
2.5	Lleno compactado material de sitio	M3	45
2.6	Refuerzos Hierro 37000 Psi	KLS	1770
2.7	Refuerzos Hierro 60000 Psi	KLS	680
3. ESTRUCTURA			
3.1	Viga perimetral (20 X 20)	ML	70
3.2	Columna 12X20 sin H	ML	25
3.3	Refuerzos Hierro 37000 Psi	KLS	640
3.4	Refuerzos Hierro 60000 Psi	KLS	350
3.5	Andenes en concreto E=8 Cms concreto 3000 psi	M3	5
4. MAMPOSTERIA			
4.1	Alfagia en CCTO e=10 cm	ML	10
4.2	Muro ladrillo a la vista	M2	50
4.3	Granito andenes	M2	40
4.4	Canal en concreto perimetral	ML	55
4.5	Canal en lamina cubierta	ML	65

1.10 Apantallamiento de las zonas de restaurantes (La Fonda y La Hacienda), Quiosco de snacks, administración y sistemas:

Comprende el apantallamiento de los sectores de administración, Kiosco Central, Restaurante 1, Sistemas y Restaurante principal, con nivel III.

1.11 Acondicionamiento del Campo de Golf:

Comprende las actividades requeridas para la reconstrucción, rehabilitación, acondicionamiento del Campo de Golf, así como la maquinaria requerida para la restauración y adecuación del mismo, con las siguientes características mínimas requeridas:

ITEM	DESCRIPCION	UNIDAD	CANTIDAD
1. RECONSTRUCCION CAMPO DE GOLF			
1.1	9 green (hoyos), un potin Green (Campo de entrenamiento de golpe corto) en el área utilizada para el Campo de Golf.	GL	1
1.2	Construcción de 15 bunker (trampas de arena)	GL	1
1.3	Construcción 9 tees (Salida para cada hoyo), para nivelar y sembrar.	GL	1
1.4	Reparación total a la arborización, corte de árboles secos.	GL	1
1.5	Cortar, recoger y botar basuras de todo el campo.	GL	1
1.6	Reparación de 3 kioscos, sin cableado	GL	1
1.7	Siembra de bermuda por estolón (Pasto especial) de 18.000 m2	GL	1
1.8	Siembra por tapete de prado trenza, farway (Camino del tee al Hoyo) 20.000 m2	GL	1
2. MAQUINARIA REQUERIDA ADECUACION CAMPO DE GOLF			
2.1	Maquina Greenmaster 1000 Toro- Maquina Corta Greens con ancho de corte de 21" con motor Subaru de 4.5 HP a 3600 rpm. Enfriado por aire el equipo incluye canasta recolectora y tambor de corte de 11 aspas, para alturas de corte ajustables desde 5/64" hasta 1/8".	Und	2
2.2	Tractor Reelmaster 3100-d 3wd Sidewinder - equipo para cote de teens, anttegreens y zonas de aproach Motor Kubota Diesel de 21,5 hp, transmisión hidrostática en las tres ruedas de corte 50 cm de su posición central, unidades de corte de 27", 11 Aspas, alturas de corte ajustables de 6,3 a5-1mm, unidades con doble punto de ajuste.	Und	1
2.3	Soplador aspirador sthil - fumigadora sthil con motor 3.5hp amortiguada	Und	2
2.4	Guadaña de espada sthil - potencia de 33,6 cm3 motor 2.5 hp	Und	2

1.12 Acondicionamiento Canchas de Tenis:

Comprende los materiales y procesos requeridos para la reparación y acondicionamiento de las Canchas de Tenis, con las siguientes características mínimas requeridas:

1. Levantar toda la superficie de la Cancha.
2. Reparar los filtros de drenaje o hacer filtros nuevos si se requiere.
3. A partir de los filtros se debe hacer un relleno dividido en 3 capas, así:
 - a. Material de Drenaje
 - b. Capa selladora
 - c. Capa de polvo de ladrillo.
4. Rectificar los niveles con sus respectivas pendientes.
5. Demarcar el área de juego con los materiales requeridos para tal fin.
6. Adecuar el sistema de riego.
7. Conservar los mismos niveles de acabado para reutilizar los postes de malla central.
8. Retiro de escombros, entre otros.

1.13 Renovación y Reparación del Chalet:

Se debe readecuar el Chalet y habilitar cuatro (4) habitaciones extras, con las siguientes características mínimas requeridas:

- Reparaciones mínimas requeridas en el Chalet:

ITEM	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN	UNIDAD	CANTIDAD
1	Pintura cielo raso	Techo	Mts	727
2	Pintura mampostería	Paredes	Mts	1020
3	Reparación cielo raso en fibro cemento	Techo	Mts	73
4	Reparación de goteras	Techo	Mts	383
5	Cambio de columnas en chanut de 6"x6"x2,60mts	Pasillo	Und	11
6	Reparación chambrana	Pasillo	Mts	180
7	Reparación sócalo en fibro cemento moldurado	Paredes	Mts	103
8	Reparación techo	Kiosko	Mts	51
9	Enchape	Cocina	Mts	6
10	Reparación de cielo raso	Cocina	Mts	15
11	Reparación y pintura	Puertas	Und	15
12	Reparación y pintura	Ventanas	Und	21
13	Reparación y pintura	Closet	Und	4
14	Reparación y pintura del mueble	Cocina	Und	1
15	Reparación y pintura de mueble	Baño	Und	1
16	Reparación, pintura y cambio de lazos	Kiosko	Und	1
17	Cambio de baldosas (20 un)	Piso	Und	1

18	Revisión y reparación de instalaciones eléctricas	Global	Und	1
19	Revisión y reparación de red hidro sanitaria	Global	Und	1
20	Aplicar graniplax en cerramiento de bomba	Piscina	Und	1
21	Reparación de caminos huellas y rotondas en grano lavado	Sendero	GL	1
22	Reparación baranda escalera	Escalera	GL	1
23	Cambio vigas de madera	Pasillos	Und	16
24	Reparación aleros en fibro cemento	Chalet	GL	1
25	Reparación de ducha para bañistas	Piscina	GL	1
26	Cambio de angeo en escalera	Escalera	GL	1
27	Guarda escoba faltante	Chalet	GL	1
28	Lámparas y soportes en materos	Chalet	GL	1
29	Guadaña	Chalet	GL	1
30	Reparación de cárcamo en piscina	Piscina	GL	1
31	Reparación de cerca	Cerca	GL	1
32	Instalar reflector en piscina y caja de andén	Piscina	GL	1
33	Pintura cubierta	Parqueadero	Und	1
34	Reparación y pintura	Reja entrada	Und	1

- **Mobiliario chalet:** El Chalet para su operación requiere el siguiente mobiliario y dotación, con las siguientes características mínimas requeridas:

ITEM	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN	UNIDAD	CANTIDAD
1	Línea telefónica (cableado)	Habitaciones	Und	4
2	Teléfono	Habitaciones	Und	4
3	Televisor led HD 32" (Panasonic, LG o Sony)	Habitaciones	Und	4
4	Ventilador de pie	Habitaciones	Und	4
5	Nevera	Habitaciones	Und	4
6	Cama	Habitaciones	Und	4
7	Colchón 1,80 x 1,90	Habitaciones	Und	4
8	Secador de pelo	Habitaciones	Und	4
9	Calentador de paso	Habitaciones	Und	4
10	Canecas de basura(2 unidades)	Habitaciones	Und	4
11	Fomicera	Habitaciones	Und	4
12	Closet	Habitaciones	Und	4
13	Cajilla de seguridad	Habitaciones	Und	4
14	Maletero	Habitaciones	Und	4
15	Mesa tu y yo con sus dos sillas	Habitaciones	Und	4

16	Mesa de noche (2 unidades)	Habitaciones	Und	4
17	Cuadro artístico	Habitaciones	Und	4
18	Espejo de cuerpo	Habitaciones	Und	4
19	Lámparas (5 unidades)	Habitaciones	Und	4
20	Tocador	Habitaciones	Und	4
21	Silla de tocador	Habitaciones	Und	4
22	Espejo del baño	Habitaciones	Und	4

1.14 Sistema de paneles acústicos móviles para centro de convenciones del Hotel:

Construcción del Sistema de paredes acústicas móviles para el Centro de Convenciones del Hotel, con las siguientes características mínimas requeridas:

OBRA CIVIL PAREDES ACUSTICAS MOVILES STC 53			
ITEM	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD
1	Paneles Acústicos	M2	173,13
2	Piel de Desplazamiento	ML	47,86
3	Mano de Obra e instalación.	GL	1

1.15 Compra e instalación de la planta telefónica:

Comprende la adquisición de una planta telefónica, con las siguientes características mínimas requeridas:

ITEM	DESCRIPCION	CANTIDAD	REFERENCIA
1	Pure IP-PBX Main Unit 640X1152	1	KX-TDE600
2	L-Type Power Supply Unit	1	KX-TDA0103
3	64-Channel VoIP DSP Card (16-IP Trunk and 32-IP PT License bundled)	1	KX-TDE0111
4	Software License for 4ch H.323/SIP GW	1	KX-NCS4104
5	24 port Single Line Telephone Expansion Card	6	KX-TDA6178
6	16 port Analogue Trunk Card	1	KX-TDA6181
7	Optional 3-Slot Base Card	1	KX-TDA0190
8	4-Channel Message Card	1	KX-TDA0191
9	IP Proprietary Telephone (GB port, 1-Line LCD, 8CO, SP-Phone)	6	KX-NT551X-B
10	Add-on 60-Key Module	2	KX-NT505X-B
11	Standard IP Phone (3-line backlit LCD, 24 FF keys, 2-Ether ports, EHS, PoE, XML(*))	2	KX-NT543X-B
12	AC Adaptor for NT300/HGT100	10	KX-A239
13	Activation Key for 3rd Party CSTA connection	1	KX-NSF101X

14	PMS 256	1	PMS-256
15	Mikrotik	1	RB750

1.16 Reposición de Colchones:

Comprende la adquisición de Colchones necesarios para la adecuada operación de las habitaciones que actualmente se encuentran habilitadas, con las siguientes características mínimas requeridas:

ITEM	DESCRIPCION	UNIDAD	CANTIDAD
1	Colchones (1.20 x 1.90 MTS)	Und	72
2	Colchones (1.60 x 1.90 MTS)	Und	50
3	Colchones (2.00 x 2.00 MTS)	Und	9

1.17 Reposición del cuarto frío de conservación:

Adquisición de un cuarto frío para la conservación y almacenamiento de alimentos, con las siguientes características mínimas requeridas:

ITEM	DESCRIPCION	CANTIDAD	UND
1	Proyecto Cuarto de Conservación del Hotel, incluye: aislamiento inyectado en Poliuretano 3'' para paredes, techo y piso, 1 lámpara, 1 puerta corredera, 1 cortina, 1 und condensadora, 1 evaporador, 1 tablero eléctrico, perfilera en PVC, accesorios, transporte, Suministros e Instalación.	1	Und

1.18 Sartén Basculante de la Cocina:

Adquisición de un Sartén Volcable o Basculante para el área de producción, con las siguientes características mínimas requeridas:

ITEM	CANTIDAD	DESCRIPCION
1	1	Sartén Volcable o Basculante fabricado en acero inoxidable con capacidad para 40 galones, calentamiento a gas, Medidas 1.20 X 0.80 x 0.90 de alto

1.19 Cambio del piso del Kiosko de juegos:

Cambiar el piso del Kiosko de Juegos, con las siguientes actividades mínimas requeridas:

- Actividades a ejecutar:

1. Demoler el piso existente en un área de 154 m2.
2. Reemplazar por piso en baldosa de granito, resistente al golpe ideal para instalar en zonas propensas a recibir golpes (Caso de la zona de billares).

3. Cambiar el borde del piso por material antideslizante.

ITEM	DESCRIPCION	UNIDAD	CANTIDAD
1	Cerramiento en tela verde altura 2 mts	Mt	50
2	Demolición Piso existente	M2	154
3	Demolición mortero	M2	154
4	Suministro e instalación de mortero de nivelación	M2	154
5	Suministro e instalación piso en grano baldosa de alfa 30 X 30 terminada	M2	154
6	Remate lateral grano lavado	ML	49
7	Retro escombros	VJ	2
8	Aseo final	GL	1

1.20 Reposición de mesones para lavamanos en las habitaciones:

Reponer los mesones para lavamanos en 14 habitaciones, con las siguientes características mínimas requeridas:

ITEM	DESCRIPCION	UNIDAD	CANTIDAD
1	Hechura de mesones en Mármol crema de 1.40 ml con sus respectivos baberos de 0.20 cm	Und	14
2	Suministro de pocetas de lavamanos San Lorenzo	Und	14

1.21 Audio, video, automatización e iluminación del Centro de Convenciones Las Heliconias:

Adquirir equipos de audio, video, automatización e iluminación para el Centro de Convenciones del Hotel, con las siguientes características mínimas requeridas:

ITEM	DESCRIPCION	UNIDAD	CANTIDAD
1	AUDIO: altavoz de techo de 8" (28und), subwoofer para techo de 10" (4und), amplificador de ocho canales (1), kit de dos micrófonos (3), placa de instalación en pared con dos conexiones para micrófono (3), micrófono dinámico de uso profesional (6), procesar de audio digital (1), monitor de estudio simplificado de dos vías.	GL	1
2	VIDEO: telón eléctrico para proyección de 278 pulgadas (1), telón eléctrico para video y proyección de 234 pulgadas (2), video proyector con fuente de luz láser (3), ascensor eléctrico para video (3), placa para instalación en mesa con conexión de video (4), receptor escalador de señal (7), reproductor blu ray (1), matriz swhitcheadora de la HDMI (1),	GL	1
3	AUTOMATIZACION: unidad central de control (1), pantalla táctil alámbrica (3), licencia para inter fax de usuario (1), ipad mini retina wifi de 16gb (1), router alámbrico (4).	GL	1

4	ILUMINACION: banco de dimmers para iluminación (1), suministro e instalación de luminaria led (209),	GL	1
5	ELEMENTOS DE SOPORTE: gabinete metálico para equipos de sonido (1), bandeja metálica para gabinete de equipos (3), base de mesa para micrófono (3), base profesional para micrófono robusta telescópica (3).	GL	1
6	Cableado, instalación, configuración, puesta a punto y programación	GL	1

1.22 Sistema de alarma contra incendio por módulo de habitaciones y áreas de servicio:

Instalar el sistema de alarmas contra incendio por módulo de habitaciones y áreas de servicio, con las siguientes características mínimas requeridas:

ITEM	DESCRIPCION	UNIDAD	CANTIDAD
1	Estación manual de disparo de Alarmas	Und	25
2	Alarmas de 107 Decibeles	Und	25
3	Instalación eléctrica para las 15 alarmas de las áreas de habitaciones y servicios del Hotel	GL	1

1.23 Cielo raso acústico Centro de Convenciones:

Realizar las acciones tendientes para el cambio de la totalidad del Cielo Raso acústico en el Centro de Convenciones, que incluya materiales, transporte, equipos, mano de obra, con las siguientes características mínimas requeridas:

CIELO RASO FUTURA 60			
ITEM	CONCEPTO	UNIDAD	CANTIDAD
1	Cielo Raso OW Acoustic Tipo Smart Futura 60, modulación 610 mm x 610 mm, estructura autoensamble 15/16''	M2	650

1.24 Instalación de acometida eléctrica para el Centro de Convenciones del Hotel:

Instalar la acometida eléctrica para el Centro de Convenciones, con las siguientes características mínimas requeridas:

ITEM	DESCRIPCION
1	RED DE BAJA TENSIÓN: desconexión de tablero general y transferencia existente (1 und), adecuación caseta cubierta para planta eléctrica y tablero general con norma retire (1 und), tablero general con transferencia automatiza (1 und).

2	RED AEREA PRIMARIA, MONTAJE DE TRANS FORMADOR: retiro de cable (90 und), diseño aprobado por electricadora (1 gbl), construcción de puentes de conexión (3 und), desmontaje de transformador (1 und), cajas eléctricas norma edeq 1.2X1.2X1.2 M.T (4 und), vestida estructura de protección acometida Cable Trafo N. EDEQ Cortacircuitos y DPS Crucetas (1 und), construcción aterrizaje para rayos (1 und), afloramiento del tubo de 4" Capacete y Curva PVC (1und), suministro y montaje de transformador pad mounted (1 und) , canalización tubo pvc (80 ml), acometida en tres fases (95 ml).
3	RED SECUNDARIA MALLA A TIERRA: acometida en tres fases (25 ml), desconexión y reconexión de acometidas existentes (1 gbl), malla de puesta a tierra con tratamiento fabigel (1 und).

1.25 Reforzamiento estructural:

Comprende los estudios de suelos y de reforzamiento estructural requeridos en las zonas que presenten agrietamientos, tal como se evidencia en el Bloque W, estudios que deberán determinar las causas de los agrietamientos que se presentan en el Hotel y las obras requeridas para garantizar la estabilidad de la estructura del inmueble.

Adicionalmente, esta inversión contempla la ejecución de las obras derivadas de los estudios realizados, conforme a lo descrito en el párrafo anterior, las cuales garantizaran la estabilidad de la estructura del inmueble.

2. EXPANSION DE HABITACIONES:

2.1 Distribución de las nuevas habitaciones:

Se deberá efectuar como mínimo la construcción de dieciocho habitaciones nuevas, subdividiendo algunas habitaciones de la siguiente manera:

2.1.1 En el módulo de cinco suites, se dividirá cada suite en dos (2) habitaciones y se deberá adicionar un baño por cada habitación, para un total de cinco (5) habitaciones adicionales.

2.1.2 Otras Habitaciones:

2.1.2.1 Modulo L: En este módulo se deberán adicionar seis (6) habitaciones.

2.1.2.2 Modulo U: En este módulo se deberán adicionar siete (7) habitaciones.

2.1.2.3 Cada una de las habitaciones deberá contar con un área mínima de aproximadamente 4.30 x 4.50 mts, y los baños nuevos que se adicionan deberán ser de la misma área de los baños existente en los módulos enunciados.

2.1.3 Por otra parte, se deberá habilitar dos (2) habitaciones que a la firma del Contrato de Concesión, se encuentran siendo utilizadas por la Gerencia del Hotel y la Sociedad propietaria del mismo (Habitación 114), las cuales actualmente no se encuentran en condiciones de operación hotelera.

De lo anterior se deriva un total de veinte (20) nuevas habitaciones para la operación del Hotel.

2.2 Adecuación de Habitaciones:

Para proceder a la adecuación de las habitaciones existentes a fin de generar dieciocho (18) habitaciones adicionales, se deberán realizar las siguientes actividades, con las siguientes características mínimas requeridas:

ITEM	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD
1	Localización y replanteo	M2	22,5
2	Demolición de muros	M2	12,5
3	Demolición de pisos	M2	12
4	Demolición de enchapes	M2	8
5	Muros en fc con acústica	M2	28
6	Zócalo	ML	1,35
7	Punto sanitario	Punto	3
8	Punto hidráulico	Punto	7
9	Alcantarillado	ML	8
10	Combo sanitario	Und	1
11	Mesón lava manos	Und	1
12	División de aluminio	Und	1
13	Pintura muros	M2	36
14	Pintura puertas dos naves	Und	1
15	Instalaciones eléctricas	GL	1
16	Puertas en madera	Und	1
17	Acondicionar ventana	Und	1
18	Tragaluz de iluminación	Und	1
19	Enchape de pisos	M2	12
20	Enchape de muros	M2	15
21	Resane de pisos (cenefa)	GL	1
22	Extractor de olores	Und	1

En consecuencia, se deberá efectuar la dotación de las 19 habitaciones referidas en los numerales 2.1.1, 2.1.2, así como para la habitación No 114, con las siguientes características mínimas requeridas:

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
1	Línea telefónica (cableado)	19
2	Teléfono	19
3	Televisor Led HD 32" (Panasonic, LG o Sony)	19
4	Ventilador de pie	19
5	Nevera	19

6	Cama	19
7	Colchón 1,80 x 1,90	19
8	Secador de pelo	19
9	Calentador de paso	19
10	Canecas de basura (2 unidades)	19
11	Fomicera	19
12	Closet	19
13	Cajilla de seguridad	19
14	Maletero	19
15	Mesa tu y yo con sus dos sillas	19
16	Mesa de noche (2 unidades)	19
17	Cuadro artístico	19
18	Espejo de cuerpo	19
19	Lámparas (5 unidades)	19
20	Tocador	19
21	Silla de tocador	19
22	Espejo del baño	19

CRONOGRAMA DE INVERSIONES

CRONOGRAMA DE INVERSIONES CONTRATO NO. _____

ITEM	INVERSIONES	AÑO 1												AÑO 2												AÑO 3															
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36				
1	Reparación aire acondicionado centro de convenciones Las Heliconias																																								
2	Instalación acometida agua potable																																								
3	Mantenimiento techos de habitaciones (guaduas, chingles, tejas)																																								
4	Reparación madera (chambranas, columnas zocalos, calados, puertas, madera de los entrepisos fachadas 2 pisos)																																								
5	Hornillas de Induccion																																								
6	Máquina lavadora 125 lbs, extractora marca girbau española modelo ls 355																																								
7	Moto carguero 3W 200 AKT																																								
8	Impermeabilización cubierta del centro de convenciones Las Heliconias																																								
9	Reforzamiento estructural habitación 111 y 112																																								
10	Apantallamiento zona de los dos restaurantes (La Fonda y La Hacienda), Quisco snack, Administración, sistemas u medición malla existente																																								
11	Acondicionamiento campo de golf, incluye equipos de Mtto.																																								
12	Acondicionamiento cancha de tenis																																								
13	Reparación Chalet																																								
14	Sistema de paneles acústicos móviles para centro de convenciones heliconias																																								
15	Instalación y Compra Planta Telefónica																																								
16	Colchones de 1.20 X 190 mt																																								
17	Colchones de 1.60 X 190 mt																																								
18	Colchones de 2.00 X 2.00 mt																																								
19	Cuarto frío de conservación																																								
20	Sartén volcable o basculante de 40 galones																																								
21	Cambio piso del quisco de juegos (Actividades)																																								
22	Mesones de mármol incluidas las pocetas san Lorenzo																																								
23	Audio, video, automatización e iluminación del centro de convenciones las heliconias																																								
24	Sistema de alarma contra incendio por módulo de habitaciones y áreas de servicio																																								
25	Cielo raso acustico salon de convenciones Heliconias																																								
26	Instalación de acometida eléctrica para centro de convenciones heliconias																																								
27	Expansión de habitaciones																																								
28	Fondo de reparaciones estructurales																																								

Nota: El Cronograma de Inversiones podrá ser modificado por el Concesionario cada vez que lo requiera y una vez lo haya informado anticipadamente a Fontur, siempre y cuando el tiempo máximo para la ejecución de cada una de las inversiones aquí previstas no sobrepase el año en el cual se contemplo en el presenta cronograma dicha inversión.

Para esto se tendrá en cuenta:

- Las inversiones descritas en los ítems 1 al 7, 9 al 10 y 27, deberán ser entregadas antes de finalizar el primer año de concesión, contado a partir de la suscripción del acta de inicio del contrato.
- Las inversiones descritas en los ítems 8, 12 al 26 y 28, deberán ser entregadas antes de finalizar el segundo año de concesión, contado a partir de la suscripción del acta de inicio del contrato.
- La inversión descrita en los ítems 11 deberá ser entregada antes de finalizar el tercer año de concesión, contado a partir de la suscripción del acta de inicio del contrato.

MATRIZ DE RIESGOS

MATRIZ DE RIESGOS - PROYECTO HOTEL LAS HELICONIAS

TIPIFICACIÓN DEL RIESGO			ANÁLISIS DE AMENAZAS Y VULNERABILIDAD	ASIGNACIÓN	PROBABILIDAD				Impacto sobre el Valor de la Actividad/Proyecto				IMPACTO NETO DE CONTROL	CONTROL / COMENTARIOS
TIPO	ETAPA	DEFINICIÓN DEL RIESGO	MEDIDAS DE MITIGACIÓN	ASIGNACIÓN DEL RIESGO	Bajo 0%-5%	Medio-Bajo 6%-15%	Medio-Alto 16%-30%	Alto > 30%	Bajo 0%-5%	Medio-Bajo 6%-15%	Medio-Alto 16%-30%	Alto > 30%		
Económicos	Todas	Cambios en la Inflación	Fórmula para la Indexación en contratos	CONCESIONARIO	X				X				Bajo	Se ajustan los contratos con base en expectativas de inflación, anualmente
Económicos	Todas	Variación del peso frente a otras monedas	Contratos en pesos	CONCESIONARIO			X				X		Medio	
Operacionales	Todas	Accidentes Laborales	Seguros ARL	CONCESIONARIO		X					X		Bajo	Se asume costo de ARL de todos los empleados
Operacionales	Todas	Accidentes de Terceros	Seguros Daños a Terceros	CONCESIONARIO		X					X		Bajo	Se asume costo de una póliza contra daños a terceros
Operacionales	Todas	Incendio	Seguro Incendio	CONCESIONARIO	X							X	Alto	Se asume costo de una póliza todo riesgo
Constructivos	Inversión	Sobrecostos derivados de los estudios y diseños	Diseños detallados e inclusión de imprevistos	CONCESIONARIO	X					X			Medio	Contemplar un % de Imprevistos en el Proyecto
Constructivos	Inversión	Sobrecostos derivados de mayor cantidad de obras	Diseños detallados, inclusión de imprevistos, alta gerencia del proyecto	CONCESIONARIO			X				X		Medio	Contemplar un % de Imprevistos en el Proyecto
Constructivos	Inversión	Sobrecostos por mayor duración de obra	Diseños detallados, inclusión de imprevistos, alta gerencia del proyecto	CONCESIONARIO			X				X		Medio	Contemplar un % de Imprevistos en el Proyecto
Constructivos	Inversión	Variación de precios de los insumos de obra	Modelación con diferentes niveles de Equity / Flujo de Caja del Proyecto - FCP dentro del CONCESIONARIO. Manejo de imprevistos. Contratos a precios unitarios.	CONCESIONARIO			X				X		Medio	Contemplar un % de Imprevistos en el Proyecto
Operacionales	Operación	Mayores cantidades para actividades de operación y mantenimiento	Fondos con recursos e imprevistos	CONCESIONARIO		X				X			Bajo	Contemplar un % de Imprevistos en el Proyecto
Operacionales	Operación	Variación de precios de los insumos para actividades de operación y mantenimiento	Fondos con recursos e imprevistos	CONCESIONARIO		X				X			Bajo	Contemplar un % de Imprevistos en el Proyecto
Operacionales	Operación	Variación de costos operativos	Fondos con recursos e imprevistos	CONCESIONARIO		X				X			Bajo	Contemplar un % de Imprevistos en el Proyecto
Financieros	Todas	Aumentos en tasas de interés / Devaluación	Estructuración financiera adecuada y estudio del mercado financiero.	CONCESIONARIO	X					X			Medio	
Financieros	Todas	Alteración de las condiciones de financiación y/o costos de la liquidez que resulten de cambios en las variables de mercado o condiciones del proyecto	Estructuración financiera adecuada y estudio del mercado financiero.	CONCESIONARIO		X				X			Medio	
Financieros	Todas	Riesgo de liquidez general	Cálculo Índice Liquidez en Riesgo / Manenimiento de un Fondo de Liquidez	CONCESIONARIO		X				X			Medio	
Fuerza Mayor	Todas	Terremoto / Inundación	Seguros Terremoto / Inundación	CONCESIONARIO	X							X	Alto	Se asume costo de una póliza de contra todo riesgo
Financieros	Todas	Disminución de los ingresos del Proyecto	Modelación con diferentes niveles de ingreso	CONCESIONARIO			X				X		Medio	Contemplar un % de Imprevistos en el Proyecto
Financieros	Todas	Variación en las condiciones tributarias en general	Modelación con escenarios de condiciones tributarias	CONCESIONARIO			X				X		Alto	Contemplar un % de Imprevistos en el Proyecto
Tecnico	Inversión	Agotamiento de suministros y materiales, falla en la disposición de insumos, herramientas y logística para el desarrollo del Proyecto	Seguros con Proveedores. Manejo de contratos. Manejo de contingencias.	CONCESIONARIO	X					X			Medio	Asociación entre Proveedores

ANEXO DE CALIDAD

INSTRUCCIONES

- 1 Ubique la hoja "IND PLANTA Y ACCESIBILIDAD"
- 2 Ubique la columna "¿CUMPLE?"
- 3 En la columna del paso anterior, ubique frente a cada parámetro el valor "1" si cumple el parámetro, el valor "0" en caso contrario o la letra "M" si por mantenimiento o desarrollo de obras este item no puede ser tenido en cuenta.
- 4 Ubique la hoja "IND SERVICIO"
- 5 Ubique la columna "¿CUMPLE?"
- 6 En la columna del paso anterior, ubique frente a cada parámetro el valor "1" si cumple el parámetro, el valor "0" en caso contrario o la letra "M" si por mantenimiento o desarrollo de obras este item no puede ser tenido en cuenta.
- 7 Ubique la hoja "RESULTADOS"
- 8 Ubique la casilla "INDICADOR DE DESEMPEÑO" y obtendrá el resultado de su verificación.

INDICADORES DE PLANTA	¿CUMPLE?
Planta del establecimiento	
Edificación	
Iluminación de emergencia en todas las áreas públicas y/o de circulación.	1
Señalización de las áreas del Hotel	1
Señalización de seguridad (preventiva, informativa y de emergencia) conforme al plan de emergencia.	1
Un sistema de emergencia que garantice la prestación del servicio de energía en todas las áreas del hotel.	1
Tomas eléctricas en todas las áreas.	1
Estacionamiento	
Dentro o fuera del hotel estacionamiento privado equivalente al 25 % de las habitaciones, se debe cumplir con las normas de seguridad requeridas.	1
En el área de estacionamiento, señalización de identificación, delimitación, iluminación, que garantice la seguridad del vehículo.	1
Entrada de clientes	
El hotel debe como mínimo tener un área de estacionamiento temporal frente al hotel que no interfiera con el flujo vehicular y peatonal.	1
Áreas verdes	
El hotel debe como mínimo tener un programa y registros de mantenimiento de las áreas verdes que garantice su buen estado.	1
Espacios públicos	
Emergencias	
Detectores de humo o de calor, según concepto técnico de la autoridad competente.	1
Mecanismos de extinción contra incendios, según concepto técnico de la autoridad competente.	1
Alarma general de incendio.	1
Salidas de escape o emergencia, según concepto técnico de la autoridad competente.	1
Un plan de emergencia que incluya simulacros para incendios, desastres naturales, actos criminales, accidentes de empleados, huéspedes y visitantes, al igual que tener el personal capacitado para poner en práctica el plan de emergencia.	1
Un sistema efectivo de comunicación con cubrimiento en corredores, pasillos, y áreas públicas.	1
Recepción	
Tener un área habilitada con mostrador para el registro del huésped.	1
Tener una sala de recibo para huéspedes, independiente del área de recepción.	1
Garantizar que la zona del exterior inmediato al establecimiento se encuentra limpia e iluminada y sin obstáculos que dificulten el acceso directo.	1
Disponer de un espacio diferente a la recepción dedicado al recibo de los asistentes a eventos	1
Tener caja o cajilla de seguridad.	1
Disponer de un lugar cerrado y amplio que garantice la seguridad de los artículos de los clientes, garantizando que todas las maletas, paquetes y demás equipaje de los clientes individuales son claramente identificados, de manera que se asegure que son entregados a su propietario.	1
Corredores / Pasillos	
El hotel debe garantizar al huésped la libre circulación por todas las áreas de los servicios ofrecidos.	1
Baños públicos	
Baños independientes para cada género.	1
En los baños, un mecanismo de ventilación o extracción mecánica de olores.	1
Más de una batería en cada uno de los baños.	1
Piso antideslizante.	1
Climatización	
El hotel debe como mínimo garantizar en sus áreas cerradas una temperatura entre 16°C y 24°C.	1

Habitaciones**Dimensiones y generalidades**

Tener habitaciones júnior suite	1
Tener habitaciones suite	1
Espacios de circulación	1
Instrucciones de emergencia y evacuación en un lugar visible a la entrada de la habitación	1

Puerta de entrada

Contar con puertas en adecuado funcionamiento para cada una de las Habitaciones y baños	1
---	---

Seguridad

En la puerta de entrada de la habitación mirilla, cadena o pivote y pasador.	1
Cajilla de seguridad	1
En las ventanas un mecanismo de cierre que garantice la seguridad de la habitación.	1

Climatización

El hotel debe como mínimo tener un sistema de climatización regulable.	1
--	---

Muebles (habitación standar)

Cama doble de 1,40 m x 1,90 m para habitaciones con dos camas.	1
Cama queen de 1,60 m x 1,90 m para habitaciones con una cama.	1
Colchón en cada una de las camas con su fecha de rotación vigente.	1

Muebles (habitación júnior suite y suite)

Cama queen de 1,60 m x 1,90 m para habitaciones con una cama en habitaciones júnior suite.	1
Cama king de 1,80 m x 2,00 m para habitaciones suite.	1
Colchón en cada una de las camas con su fecha de rotación vigente.	1
Comedor auxiliar en habitaciones	1

Muebles en habitaciones

Superficie para escribir (mesa o escritorio) y silla.	1
Una mesa de noche en habitaciones con dos camas.	1
Dos mesas de noche en habitaciones con cama doble.	1
Una silla o puesto de sofá por cada cama.	1
Gavetero o closet con entrepaños y/o gavetas, o ambos.	1
Un elemento decorativo.	1

Conexiones para aparatos eléctricos en las habitaciones

Tener una toma eléctrica libre disponible para uso.	1
Garantizar el servicio de Internet inalámbrico	1

Iluminación en las habitaciones

Iluminación general en la habitación.	1
Dos lámparas. (habitación júnior suite y suite)	1
El encendido y apagado conmutable en la entrada y cerca de las camas.	1

Baños de habitaciones**Generalidades**

Garantizar suministro de agua las 24 (h) horas.	1
Tener agua caliente las 24 (h) horas con una temperatura mínimo de 37°C, y contar con llaves mezcladoras.	1
Tener ventilación natural o extracción mecánica de olores.	1
Tener caudal de agua de 7,5 L/min a 9,4 L/min.	1
Tener tina o ducha.	1
Tener piso antideslizante.	1
Tener luz adecuada para el tocador.	1
Tener conexión para aparatos eléctricos cerca del lavamanos con la indicación del voltaje.	1

Áreas recreativas**Generalidades**

Dentro de las instalaciones una sala de ejercicios propia o contratada que incluya un mínimo de cinco tipos de máquinas diferentes entre cardiovasculares y de fuerza, con acompañamiento de una persona instruida en el uso de las mismas.	1
El servicio propio de piscina .	1
Dentro de las instalaciones, un área propia habilitada para ofrecer el servicio de relajación y belleza, baños turcos o sauna, masajes ente otros.	1

Alimentos y bebidas**Generalidades**

El hotel debe como mínimo garantizar el espacio dentro de sus instalaciones para el servicio de alimentos y bebidas.	1
En cuanto al bar, el hotel debe como mínimo tener un área de bar independiente del área del comedor.	1
En cuanto al almacenamiento de vino, el hotel debe como mínimo tener un espacio exclusivo que cumpla los siguientes requisitos: luz tenue, ausencia de vibraciones, temperatura entre 5°C y 18°C.	1

Reserva de agua para todo el establecimiento**Generalidades**

El hotel debe como mínimo tener tanques de reservas para dos (2) días de consumo, con una ocupación del 100 %.	1
--	---

Zonas generales**Generalidades**

Depósito para herramientas en el Área de mantenimiento general.	1
Cuarto para basuras.	1
Un manual de manejo para residuos.	1
Identificadas las áreas donde se encuentren ubicados los controles eléctricos.	1
Identificada el área de controles telefónicos.	1
Las redes eléctricas protegidas y que no estén a la vista.	1
Zona de cargue y descargue que no obstaculice el ingreso de los huéspedes.	1

Zonas de personal**Generalidades**

Un comedor dotado para el personal de servicio fuera del área de cocina con sus respectivos registros de aseo, limpieza y desinfección.	1
Servicio de baños para el personal que labora en el hotel.	1
Los siguientes elementos para la prestación del servicio: cesto para papeles con tapa, dispensador de toallas, dispensador de jabón, porta rollos de papel, sanitario con aro y tapa, orinal, lavamanos, espejo, gancho fijo para colgar bolsos y prendas.	1
Vestieres y duchas separados por género.	1
Áreas de oficinas para el personal de administración.	1

Mantenimiento del establecimiento**Edificación**

Un programa de mantenimiento preventivo y registros de mantenimiento correctivo que garantice el buen estado de la edificación en las áreas internas y externas.	1
Un programa con la periodicidad respectiva y registros que evidencien el cumplimiento del control de plagas.	1

Espacios públicos

El hotel debe como mínimo tener los pisos en perfecto estado, es decir, sin manchas ni roturas; en caso de tener alfombras éstas no deben tener manchas, quemaduras, roturas, entre otros.	1
--	---

Recepción

Tener registros de mantenimiento correctivo y preventivo para el mobiliario de recepción.	1
Mantener las instalaciones, el mobiliario y activos de operación en buen estado de conservación, esto es sin peladuras, ralladuras, deterioro, entre otros.	1

Habitaciones

El hotel debe como mínimo, tener los pisos en perfecto estado, es decir sin manchas ni roturas; en caso de tener alfombras estas no deben tener manchas, quemaduras, roturas, entre otros.	1
--	---

Baños públicos

El hotel debe como mínimo, tener registros de limpieza y desinfección diario.	1
---	---

Baños de las habitaciones

el hotel debe como mínimo tener registros de limpieza y desinfección diario.	1
--	---

Baños del personal

El hotel debe como mínimo tener registros de limpieza y desinfección diario.

1

Alimentos y bebidas

El hotel debe como mínimo, tener registros de limpieza diaria de los espacios donde ofrece servicios de alimentos y bebidas.

1

Reserva de agua

El hotel debe como mínimo, realizar por personal competente el mantenimiento semestral a los tanques de reserva con sus respectivos registros.

1

INDICADORES DE ACCESIBILIDAD**¿CUMPLE?****Planta del edificio****Edificación**

El hotel debe como mínimo garantizar que el ingreso a todas las áreas del hotel sean accesibles para personas con discapacidad.

1

Estacionamiento

El hotel debe como mínimo tener el 2 % del estacionamiento privado accesible para personas con discapacidad.

1

Espacios públicos

El hotel debe como mínimo disponer de baños accesibles en las áreas públicas para personas con discapacidad.

1

Habitaciones**Generalidades**

Garantizar que el ingreso desde el exterior y hasta las habitaciones es accesible para personas con discapacidad.

1

Tener el 2 % de las habitaciones accesibles para personas con discapacidad.

1

INDICADORES DE SERVICIO	¿CUMPLE?
Servicio del establecimiento	
Generalidades	
En cuanto a insonorización el aislamiento del ruido procedente del exterior, conforme a la reglamentación vigente	1
En cuanto a insonorización el aislamiento del ruido que afecte al huésped, conforme a la reglamentación vigente	1
Estacionamiento	
Espacios públicos	
Requisitos	
Tener las instalaciones de servicio al cliente y al público limpias, higiénicas y ventiladas con sus respectivos registros	1
Tener las cortinas, persianas o similares, sin manchas, ni roturas	1
<i>NOTA Se recomienda el uso de telas que tengan incorporados procesos especiales de retardante de flama y que no capture olores.</i>	
Garantizar que el mecanismo de funcionamiento de las cortinas, persianas o similares estén en perfecto estado, es decir, que su apertura o cierre se desarrolle normalmente	1
Garantizar la ausencia de olores y ruidos por causa del aseo, maquinaria, traslado de mercancías o similares;	1
Tener exposición de objetos de arte regional	1
Baños públicos	
Los siguientes elementos para la prestación del servicio: cesto para papeles con tapa, secador de manos, dispensador de toallas, dispensador de jabón, porta rollos de papel, sanitario con aro y tapa, orinal, lavamanos, espejo, gancho fijo para colgar bolsos y prendas, cambiador de pañales.	1
Papel higiénico	1
Jabón líquido	1
Toallas de papel	1
Servicio de portería	
Generalidades	
Prestar el servicio de portero con polivalencia para otra función durante las 24 (h) horas	1
Garantizar que se presta el servicio de portería según el protocolo	1
Servicio de conserjería	
Generalidades	
Prestar el servicio de conserjería	1
Garantizar que el área de conserjería mantenga un archivo de información y asista a los huéspedes con recomendaciones o reservaciones en los siguientes temas: servicios y facilidades del hotel, atracciones locales, restaurantes, teatros, eventos culturales, deportivos y de espectáculos, recorridos turísticos, visitas a monumentos o lugares de interés cultural o entretenimiento, medios de transporte disponibles, cambios o pago de pasajes aéreos y lugares de compras.	1
Garantizar que el área de conserjería maneja el correo entrante y saliente de los huéspedes durante su estadía	1
Servicio de botones	
Generalidades	
Prestar el servicio de botones durante las 24 (h) horas	1
Garantizar el servicio de recogida de maletas desde todas las habitaciones mediante una llamada telefónica	1
Disponer de implementos necesarios para el transporte de maletas o paquetes	1
Disponer, en caso de grupos, de un mecanismo para diferenciar de los clientes de otros grupos todas las maletas, paquetes y demás equipaje	1
Disponer de un medio para registrar la entrada y salida de equipajes, con observaciones, número de piezas y propietario de los mismos	1
Informar al cliente de los servicios que el establecimiento tiene a su disposición y dar las instrucciones de uso precisas cuando haga la entrega de habitaciones	1

Servicio de recepción	
Generalidades	
Prestar atención continua las 24 (h) horas, en caso de no estar la persona encargada, será atendido por otra persona con las mismas características;	1
Evaluar el número de entradas y salidas previstas diariamente, con la suficiente antelación para asegurar la atención al cliente;	1
Dar el trato al cliente, de acuerdo con el protocolo de servicio del hotel	1
Disponer de un listado actualizado de huéspedes	1
Disponer de un listado actualizado de las actividades que se realicen en el establecimiento (cuando sea aplicable)	1
Disponer de información turística actualizada del entorno y la región donde se encuentra ubicado el hotel	1
Informar al cliente de los servicios que el establecimiento tiene a su disposición (cajas de seguridad, comunicaciones entre otros), y dar las instrucciones de uso precisas	1
Informar al cliente cuando éste lo requiera, de los puntos de interés, actividades sociales, culturales, de entretenimiento, transporte público, horas de apertura y cierre de los puntos de atracción más comunes y otros servicios de interés turístico existentes en el destino y su área de influencia	1
Disponer del servicio en recepción o botones para la recolección de mensajes o paquetes dirigidos a los huéspedes del establecimiento y asegurar que éstos lleguen a su destinatario bajo las condiciones de seguridad	1
Disponer de un mapa local y regional, para entregar al cliente o visitante la localización del establecimiento	1
Disponer de los recursos necesarios para la correcta atención de la recepción de los grupos, según los protocolos de servicio	1
Garantizar que el responsable del servicio dispone diariamente un informe de entradas y salidas previstas para el mismo día y por lo menos el día siguiente, además de la información básica, el informe debe incluir las incidencias relevantes respecto a ese cliente	1
Conservar lo datos históricos personales del huésped, de acuerdo con la reglamentación vigente	1
Tener en el lugar de trabajo los medios que permiten comunicarse con el maletero, botones, taxi o similares	1
Prestar el servicio de llamada de despertar	1
Servicio al cliente	
Prevención y anticipación de quejas	
Disponer de un sistema interno de atención de quejas y reclamos documentado	1
Atender las quejas durante la estadía del cliente o huésped	1
Tener en consideración los resultados del análisis de quejas e introducir las medidas o cambios oportunos para evitar que se produzcan en el futuro	1
Dar las aclaraciones al cliente aunque su queja sea debida a una confusión de su parte	1
Tener los medios para el registro de quejas	1
Dar al cliente una respuesta y ofrecerle una solución	1
Evidenciar las acciones tomadas cuando se transmite verbalmente la solución a una queja	1
Garantizar al cliente que su queja será atendida y se tendrá en cuenta en acciones futuras	1
Analizar las quejas y hacer seguimiento adecuado de éstas	1
Analizar las circunstancias especiales (concentraciones de personas debidas a eventos especiales, obras, desperfectos o remodelaciones circunstanciales, entre otros) e informar de ello al cliente, como medida de anticipación a sus quejas	1
Dejar constancia, desde la recepción, tanto a los turnos siguientes como a otros departamentos, de las características especiales de un cliente (edad avanzada, discapacidades, entre otros) o requisitos presentados por el mismo, para evitar cualquier reclamación al respecto	1
Tener indicadores para el análisis de quejas	1
Contar con programas de mejoramiento como resultado del análisis de quejas	1
Registro y acomodación (Check In)	
Informar sobre la hora de registro y acomodación	1
Realizar el registro de acuerdo con la política del hotel y con los procedimientos establecidos	1
Dar las indicaciones precisas para que el cliente localice su alojamiento con facilidad	1
Acompañar al huésped a su habitación siempre que él lo desee; cuando se trate de grupos, crear mecanismos de orientación y acompañamiento a los pisos según la acomodación	1
Elaborar el prerregistro correspondiente a cada a cliente, con anterioridad a su llegada, si existe una reserva	1
Realizar los cambios de habitación, de acuerdo con el protocolo de servicio	1
Garantizar que el personal de servicio tiene conocimiento del establecimiento, localización de todas las dependencias, habitaciones y servicios	1
Tener dispuestas las habitaciones para entregar a los clientes a las 15:00 (h) horas, o según lo establecido por las políticas del hotel	1
Ofrecer el servicio de custodia de maletas hasta que el cliente quede alojado	1
Ofrecer al cliente, una serie de servicios o actividades gratuitas, que compensen la imposibilidad de alojarlo en forma inmediata	1
Cancelación de cuenta y salida (Check Out)	
Informar sobre la hora de salida	1
Prestar atención al público las 24 (h) horas	1
Pasar la pre-cuenta del cliente, con antelación a su salida	1
Presentar al cliente la cuenta detallada y clara	1
Disponer de facilidades para el cobro, mediante diferentes medios de pago, los cuales serán expuestos al cliente en un lugar visible	1
Realizar la comprobación de tarjetas de crédito de acuerdo con los protocolos de servicio y de seguridad	1
Disponer de los medios técnicos sistematizados que le permitan realizar la facturación con prontitud, así como de un mecanismo alternativo que pueda utilizar, en el caso de averías	1
Tener disponible la información sobre las salidas previstas del día para las áreas involucradas	1
Garantizar que el personal de servicio está atento a la salida del cliente y emplea normas de cortesía para su despedida, de acuerdo con el protocolo de servicio	1

Servicio de reservas	
Generalidades	
Garantizar que la solicitud de reservas y la confirmación de las mismas son atendidas, según el protocolo del hotel	1
Registrar y atender las especificaciones de reserva solicitadas por el cliente, de acuerdo con los servicios ofrecidos por el hotel	1
disponer de los medios técnicos sistematizados, que le permitan realizar reservas con prontitud, fiabilidad y eficacia	1
registrar las reservas en el mismo momento en que se recibe la demanda y confirmar, de acuerdo con lo dispuesto por el hotel	1
asegurar al cliente que su reserva confirmada es respetada siempre que esté garantizada, o según las condiciones pactadas	1
documentar y justificar cualquier cambio realizado en una reserva	1
registrar un número telefónico u otro medio de comunicación del cliente para informarle cualquier imprevisto o cambio en su reserva	1
realizar un control continuado del nivel de reservas admitido y previsible, y tomar las medidas oportunas para evitar situaciones de llegada de clientes con reserva y sin posibilidad de alojarlo	1
facilitar la coordinación entre departamentos, para esto el responsable del servicio debe tener disponible diariamente una previsión de ocupación con especificación de número de entradas y salidas previstas para los siguientes tres días, y otro de nivel de ocupación previsto para las dos semanas siguientes	1
tener archivo sistematizado histórico de clientes	1
disponer de un sistema de información sobre gustos y preferencias de los huéspedes frecuentes	1
tener un programa de fidelización de clientes	1
garantizar que el material publicitario promueva el destino turístico en que está ubicado	1
Servicio de teléfono	
Generalidades	
tener comunicación interna local, nacional e internacional durante las 24 (h) horas	1
disponer de un listado actualizado con las extensiones de los diferentes departamentos, teléfonos de emergencia, información de indicativos para llamadas nacionales e internacionales y el directorio telefónico de la zona	1
Habitaciones	
Enseres	
Una guía turística de la ciudad	1
Televisor con control remoto (mínimo 25 pulgadas en habitaciones estándar y junior suite y mínimo 29 pulgadas en suites)	1
Señal de televisión con canales nacionales e internacionales	1
Teléfono	1
Las tarifas en un lugar visible	1
Espejo de cuerpo entero	1
Revistas nacionales a solicitud del huésped	1
Periódico a solicitud del huésped	1
Servicio de mini bar con nevera	1
Portamaletas	1
Ventanas habitaciones	
tener las cortinas, persianas, Black Out o similares, sin manchas, ni roturas <i>NOTA Se recomienda el uso de telas que tengan incorporados procesos especiales de retardante de flama y que no capture olores</i>	1
garantizar que el mecanismo de funcionamiento de las cortinas, persianas, Black Out o similares estén en perfecto estado, es decir, que su apertura o cierre se desarrolle normalmente	1
Ropa de cama habitaciones	
disponer de tendidos, sábanas, sobre sábanas, fundas, protectores de colchón, protectores de almohadas, sin manchas, descosidos, perforaciones o decoloración de los tejidos	1
garantizar que la ropa de cama es de género mínimo 50 % algodón	1
tener un inventario de 3 juegos por cada tipo de cama	1
tener un inventario de 1,5 protectores de colchón y almohadas por cama <i>NOTA Se recomienda el uso de un textil que garantice ser retardante de flama, antibacterial, antialérgico y poca estática</i>	1
tener en las habitaciones dos almohadas por cada huésped y una adicional disponible	1
tener almohadas y cobijas disponibles en ama de llaves a solicitud del huésped	1
Baños de habitaciones	
Toallas	
juego de toallas de cuerpo, manos y facial por cada huésped	1
toallas de cuerpo de 0,60 m x 1,20 m, de 550 gm/m ² , peso 376 gm	1
toallas para manos de 0,40 m x 0,68 m	1
rodapié por cada baño de 0,50 x 0,76 m	1
Un inventario de 3,0 juegos por cama (cuerpo, manos y facial)	1
Un inventario de 1,5 rodapié por baño	1

Artículos y enseres	
Tener los siguientes elementos para la prestación del servicio: cesto para papeles con tapa, toallero o dispensador de toallas, jabonera o dispensador de jabón, porta rollos de papel, sanitario con aro y tapa, lavamanos, pasamanos de seguridad y espejo; secador de cabello; espejo esqualizable; papel higiénico.	1
Amenites (champú, acondicionador, jabón, gorro de baño, crema de manos, pañuelos faciales, espuma de baño, lima, pantuflas desechables, costurero, lustra calzado)	1
Misceláneos (cepillo de dientes, pasta de dientes, enjuague bucal, máquina de afeitar desechable, crema de afeitar, preservativos)	1
Telefono (júnior suite y suite)	1
secador de cabello	1
Servicio en áreas recreativas	
Generalidades	
El hotel debe como mínimo garantizar que los desplazamientos, en el caso que los servicios de instalaciones deportivas, sean contratados fuera del hotel	1
Alimentos y bebidas	
Generalidades	
recetas estándar para todas las preparaciones de alimentos y bebidas	1
<i>NOTA Se recomienda ver como guía la NTS USNA 007 "norma sanitaria de manipulación de alimentos"</i>	
carta de alimentos en español e inglés	1
carta de licores y vinos en español e inglés	1
suministro de hielo las 24 (h) horas	1
un protocolo de servicios documentado	1
Servicio de restaurante	
Características del servicio	
tener mínimo un restaurante	1
garantizar que los manteles, cubre manteles (tapas), servilletas y muletones se encuentran en perfecto estado	1
garantizar que los cubre manteles (tapas) y las servilletas de tela se cambian en cada rotación de clientes.	1
<i>NOTA Se recomienda el uso de telas que tengan incorporados procesos especiales de lavado que minimicen el consumo de agua, energía y detergentes</i>	
Vajilla	
tener vajilla de cerámica o porcelana	1
garantizar que la vajilla se encuentra en perfecto estado de conservación (sin ralladuras, roturas o manchas)	1
garantizar que las piezas de la vajilla corresponden a los platos ofrecidos en la carta del establecimiento	1
Cristalería	
tener cristalería de vidrio con un diseño apropiado a las diferentes características de cada bebida que ofrece el establecimiento y que corresponda con las bebidas ofrecidas en la carta de alimentos, licores y vinos	1
garantizar que la cristalería se encuentra en perfecto estado de conservación (sin ralladuras, roturas)	1
Cubertería	
tener cubiertos de acero calibre 18/10	1
garantizar que las piezas de la cubertería corresponden a los platos ofrecidos en el establecimiento	1
garantizar que la cubertería se encuentra en perfecto estado de conservación (sin torceduras, manchas)	1
Área de cocina	
El hotel debe como mínimo prestar, propio o contratado, el servicio de panadería y pastelería	1
Personal	
tener un jefe de servicio con conocimientos de somelier	1
garantizar que se explica la preparación de los platos a solicitud del huésped	1
garantizar que se planea y se controla la producción de los alimentos	1
Servicios complementarios del establecimiento	
Servicios básicos	
tener servicio de teléfono disponible para los huéspedes y clientes en las áreas públicas	1
tener información sobre los servicios de restaurante, comedor y demás servicios complementarios con que cuente el hotel	1
tener servicio de lavandería	1
prestar propio o contratado el servicio de asistencia medica las 24 (h) horas	1
ofrecer para la venta productos artesanales nacionales en sus instalaciones o en sus entornos inmediatos	1
Servicios extras	
facilitar el servicio de reservación de tours	1
facilitar el acceso a servicios médicos	1
tener botiquín de primeros auxilios con los requerimientos de la Administradora de Riesgos Profesionales (ARP)	1
tener periódico disponible en las áreas públicas	1
ofrecer el servicio de seguro de huéspedes	1
facilitar el pago en moneda extranjera	1

Seguridad	
Generalidades	
prestar el servicio de seguridad durante las 24 (h) horas	1
garantizar el control de acceso al hotel y a las habitaciones	1
garantizar el control de los visitantes al hotel no alojados en el mismo	1
disponer de mecanismos que aseguren que el cliente recupera los objetos olvidados en el hotel con un tiempo de custodia mínimo de un (1) mes, exceptuando los elementos perecederos y/o tóxicos	1
garantizar que el personal cuenta con la formación o capacitación necesaria para utilizar todos los mecanismos dispuestos para la seguridad del hotel	1
entregar la llave únicamente a la persona registrada	1
garantizar que los accesos al establecimiento que no son directamente controlados desde recepción, están comunicados con esta área a través de cámaras u otros dispositivos técnicos o humanos que garanticen la seguridad	1
Transporte	
Generalidades	
garantizar que el servicio se presta las 24 (h) horas	1
garantizar que la solicitud de transporte y su confirmación están ligados al sistema de reservas	1
garantizar que el servicio de transporte se realiza de acuerdo con los protocolos de servicio	1
asegurar y registrar el control de mantenimiento y limpieza de los vehículos que prestan este servicio	1
disponer de un equipo de comunicación entre los conductores de los vehículos y la recepción del hotel	1
garantizar que el personal responsable para el recibo y traslado de los huéspedes está presentado de acuerdo con las políticas del establecimiento	1
facilitar al huésped la identificación del servicio, utilizando algún medio de información o señalización que incluya el nombre del establecimiento	1
informar a los clientes respecto del horario de prestación del servicio de transporte	1
recibir la solicitud de transporte y elaborar un plan de llegadas y salidas para asignar los recorridos	1
garantizar que se comunica oportunamente a las áreas involucradas cualquier cambio realizado en el itinerario del huésped	1
garantizar que el personal responsable de este servicio está informado del nombre y número de personas que llegan para coordinar su desplazamiento	1
garantizar que el personal recibe al huésped en la puerta de llegada y lo guía hasta el vehículo, y de inmediato confirma con el hotel el número y nombre de los pasajeros que viajan	1
garantizar que el personal transporte está en capacidad de informar todos los servicios del establecimiento y dar información necesaria sobre la ciudad o región	1
Personal del establecimiento	
Generalidades	
establecer y documentar los perfiles requeridos para el personal del hotel	1
establecer programas de entrenamiento y capacitación de todo el personal	1
garantizar la competencia de los empleados de todas las áreas	1
garantizar que todo el personal operativo se encuentra uniformado e identificado, de acuerdo con los estándares definidos por el hotel. Los uniformes deben estar en perfecto estado, esto es sin manchas, decoloramientos, roturas o descosidos	1
garantizar que el personal de servicio tiene conocimiento de la zona, lugares de interés y destinos más solicitados	1
tener personal permanente en las áreas de teléfono, reserva, recepción, alimentos y bebidas, que tengan un nivel que les permita comunicarse con un huésped en inglés u otro idioma, adicional al español	1
garantizar la capacitación a los empleados en inglés o en otro idioma.	1
Política de calidad	
Generalidades	
El hotel debe como mínimo, tener la política y los objetivos de calidad aplicados al hotel	1
Evaluación del servicio y acciones correctivas	
Evaluación del servicio por parte del cliente	
disponer de un mecanismo para que el cliente exprese su evaluación con relación al servicio recibido	1
estructurar la evaluación conforme a sus políticas	1
realizar medición, seguimiento y tomar acciones con base en los indicadores de satisfacción del cliente	1
Auditorías internas de servicio	
Establecer procedimientos documentados para la planificación e implementación de auditorías internas para la evaluación de la atención al cliente	1
Definir acciones correctivas a partir de los resultados de las auditorías internas.	1
Zonas Habilitadas para el Servicio	
Tener habilitadas y en condiciones de óptimo funcionamiento dos (2) canchas de tenis	1
Tener habilitados y en condiciones de óptimo funcionamiento dos (2) restaurantes	1
Tener habilitado y en condiciones de óptimo funcionamiento un (1) campo de golf	1
Tener habilitado y en condiciones de óptimo funcionamiento un (1) vehículo motocarguero	1
Tener habilitado y en condiciones de óptimo funcionamiento dos (2) centros de convenciones	1
Tener habilitado y en condiciones de óptimo funcionamiento una (1) discoteca	1
Tener habilitada y en condiciones de óptimo funcionamiento una (1) caseta de artesanías	1
Tener habilitada y en condiciones de óptimo funcionamiento una (1) capilla	1
Tener habilitado y en condiciones de óptimo funcionamiento un (1) centro de estética	1
Tener habilitados y en condiciones de óptimo funcionamiento cinco (5) Kioskos	1
Tener habilitado y en condiciones de óptimo funcionamiento un (1) gimnasio	1

INDICADOR DE DESEMPEÑO

100%

RESULTADOS PARCIALES DE LA EVALUACIÓN

CONSOLIDADO INDICADORES DE PLANTA Y ACCESIBILIDAD	97	97
CONSOLIDADO INDICADORES DE SERVICIO	190	190
CONSOLIDADO TOTAL INDICADORES DE CALIDAD	287	287

ITEM EVALUADO	NO. DE INDICADORES	NO. QUE CUMPLEN	PORCENTAJE CUMPLIMIENTO
INDICADORES DE PLANTA	92	92	100,00%
Planta del establecimiento	9	9	100,00%
Edificación	5	5	100,00%
Estacionamiento	2	2	100,00%
Entrada de clientes	1	1	100,00%
Áreas verdes	1	1	100,00%
Espacios públicos	18	18	100,00%
Emergencias	6	6	100,00%
Recepción	6	6	100,00%
Corredores / Pasillos	1	1	100,00%
Baños públicos	4	4	100,00%
Climatización	1	1	100,00%
Habitaciones	27	27	100,00%
Dimensiones y generalidades	4	4	100,00%
Puerta de entrada	1	1	100,00%
Seguridad	3	3	100,00%
Climatización	1	1	100,00%
Muebles	13	13	100,00%
Conexiones para aparatos eléctricos en las habitaciones	2	2	100,00%
Iluminación en las habitaciones	3	3	100,00%
Baños de habitaciones	8	8	100,00%
Generalidades	8	8	100,00%
Áreas recreativas	3	3	100,00%
Generalidades	3	3	100,00%
Alimentos y bebidas	3	3	100,00%
Generalidades	3	3	100,00%
Reserva de agua para todo el establecimiento	1	1	100,00%
Generalidades	1	1	100,00%
Zonas generales	7	7	100,00%
Generalidades	7	7	100,00%
Zonas de personal	5	5	100,00%
Generalidades	5	5	100,00%
Mantenimiento del establecimiento	11	11	100,00%
Edificación	2	2	100,00%
Espacios públicos	1	1	100,00%
Recepción	2	2	100,00%
Habitaciones	1	1	100,00%
Baños públicos	1	1	100,00%
Baños de las habitaciones	1	1	100,00%
Baños del personal	1	1	100,00%
Alimentos y bebidas	1	1	100,00%
Reserva de agua	1	1	100,00%
INDICADORES DE ACCESIBILIDAD	5	5	100,00%
Planta del edificio	3	3	100,00%
Edificación	1	1	100,00%
Estacionamiento	1	1	100,00%
Espacios públicos	1	1	100,00%
Habitaciones	2	2	100,00%
Generalidades	2	2	100,00%

INDICADORES DE SERVICIO	190	190	100,00%
Servicio del establecimiento	2	2	100,00%
Generalidades	2	2	100,00%
Espacios públicos	9	9	100,00%
Requisitos	5	5	100,00%
Baños públicos	4	4	100,00%
Servicio de portería	2	2	100,00%
Generalidades	2	2	100,00%
Servicio de conserjería	3	3	100,00%
Generalidades	3	3	100,00%
Servicio de botones	6	6	100,00%
Generalidades	6	6	100,00%
Servicio de recepción	15	15	100,00%
Generalidades	15	15	100,00%
Servicio al cliente	33	33	100,00%
Prevención y anticipación de quejas	13	13	100,00%
Registro y acomodación (Check In)	10	10	100,00%
Cancelación de cuenta y salida (Check Out)	10	10	100,00%
Servicio de reservas	13	13	100,00%
Generalidades	13	13	100,00%
Servicio de teléfono	2	2	100,00%
Generalidades	2	2	100,00%
Habitaciones	18	18	100,00%
Enseres	10	10	
Ventanas	2	2	100,00%
Ropa de cama	6	6	100,00%
Baños de habitaciones	11	11	100,00%
Toallas	6	6	100,00%
Artículos y enseres	5	5	100,00%
Servicio en áreas recreativas	1	1	100,00%
Generalidades	1	1	100,00%
Alimentos y bebidas	5	5	100,00%
Generalidades	5	5	100,00%
Servicio de restaurante	15	15	100,00%
Características del servicio	3	3	100,00%
Vajilla	3	3	100,00%
Cristalería	2	2	100,00%
Cubertería	3	3	100,00%
Área de cocina	1	1	100,00%
Personal	3	3	100,00%
Servicios complementarios del establecimiento	11	11	100,00%
Servicios básicos	5	5	100,00%
Servicios extras	6	6	100,00%
Seguridad	7	7	100,00%
Generalidades	7	7	100,00%
Transporte	13	13	100,00%
Generalidades	13	13	100,00%
Personal del establecimiento	7	7	100,00%
Generalidades	7	7	100,00%
Política de calidad	1	1	100,00%
Generalidades	1	1	100,00%
Evaluación del servicio y acciones correctivas	5	5	100,00%
Evaluación del servicio por parte del cliente	3	3	100,00%
Auditorías internas de servicio	2	2	100,00%
Zonas Habilitadas para el Servicio	11	11	100,00%

MODELO REPORTE DE INFORMACIÓN

ANEXO REPORTE DE INFORMACIÓN

Última Actualización:	
Hotel:	
Mes de inicio de operación	

HOJA NO. 1 INFORMACIÓN MENSUAL

Información General	ene-1900	ene-1900	ene-1900	ene-1900
Porcentaje de ocupación				
Tarifa promedio mensual habitación				
Número total de huéspedes				
Ventas Netas del Proyecto				

Cuenta de inversión	ene-1900	ene-1900	ene-1900	ene-1900
Saldo inicial	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Montos apropiados				
Actividades ejecutadas <i>(Diligenciar Hoja No. 2 con detalle)</i>				
Saldo Final	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -

Otros conceptos con cargo a Contraprestación de Fontur	ene-1900	ene-1900	ene-1900	ene-1900
Monto descontado con cargo a la Contraprestación <i>(Diligenciar Hoja No. 3 con detalle)</i>				

Contraprestación consignada	ene-1900	ene-1900	ene-1900	ene-1900
Contraprestación sin IVA				
IVA de la Contraprestación				
Total Contraprestación mas IVA	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -

